



办公室 秘书实务研究

李 莹◎著



 吉林大学出版社

办公室秘书实务研究

李 莹 著

吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室秘书实务研究 / 李莹著. — 长春 : 吉林大学出版社, 2017. 1

ISBN 978 - 7 - 5677 - 8917 - 3

I. ①办… II. ①李… III. ①秘书学 IV.

①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 037707 号

书 名 办公室秘书实务研究
BANGONGSHI MISHU SHIWU YANJIU

作 者 李莹 著

策划编辑 朱 进

责任编辑 朱 进

责任校对 朱 进 汪小华

装帧设计 美印图文

出版发行 吉林大学出版社

社 址 长春市朝阳区明德路 501 号

邮政编码 130021

发行电话 0431 - 89580028/29/21

网 址 <http://www.jlup.com.cn>

电子邮箱 jlup@mail.jlu.edu.cn

印 刷 北京市媛明印刷厂

开 本 787 × 1092 1/16

印 张 13

字 数 209 千字

版 次 2017 年 1 月 第 1 版

印 次 2017 年 1 月 第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5677 - 8917 - 3

定 价 39.00 元

目 录

第一章 办公室秘书工作概述	(1)
第一节 秘书的概述及作用	(1)
一、秘书概述	(1)
二、秘书的作用	(13)
第二节 办公室秘书实务的内容	(15)
一、秘书实务的内容和程序	(15)
二、秘书实务的原则和方法	(16)
第三节 办公室秘书实务的性质与特色	(20)
一、秘书实务的性质	(20)
二、秘书实务的特点	(21)
第四节 办公室秘书必备素质与技能	(23)
一、秘书必备素质	(23)
二、秘书工作必备技能	(26)
第五节 秘书工作机构	(43)
一、秘书工作机构设置原则	(43)
二、各级各类秘书工作机构	(45)
三、秘书工作机构领导关系	(47)
第二章 办公室秘书沟通艺术	(49)
第一节 口头语言沟通的艺术	(49)
一、秘书口头语言沟通的基本要求	(49)
二、秘书类语言的运用艺术	(51)
三、秘书常见的口头语言沟通艺术	(55)



第二节 书面语言沟通的艺术	(58)
一、秘书书面语言沟通概述	(58)
二、秘书应用文写作的一般技巧	(60)
第三节 网络沟通的艺术	(66)
一、网络及网络沟通	(66)
二、秘书网络沟通的意义	(66)
三、秘书网络沟通的主要任务	(67)
四、网络沟通的方式方法	(69)
第四节 体态语言沟通的艺术	(70)
一、秘书体态语言沟通概述	(70)
二、秘书体态语言的沟通艺术	(73)
第三章 办公室秘书工作内容	(82)
第一节 办公室日常工作事务	(82)
一、办公室环境的布置与管理	(82)
二、办公室通信实务	(85)
三、印章与信证管理	(87)
四、值班工作	(91)
第二节 现代会议与商务活动	(93)
一、会务工作的程序	(93)
二、秘书安排会见、会谈的工作流程	(101)
三、商务活动	(104)
第三节 信息与调研工作	(110)
一、秘书与信息处理	(110)
二、秘书与调研工作	(113)
第四节 文档管理	(118)
一、文书与档案	(118)
二、文档管理	(119)
三、电子文档的管理	(123)
第五节 保密工作	(126)
一、秘书泄密的渠道和方式	(126)
二、秘书保密的方法	(127)

三、秘书保密工作的范围	(128)
第四章 办公室秘书公文写作	(132)
第一节 公文写作基础	(132)
一、公文的种类	(132)
二、公文的格式	(132)
第二节 撰拟常用总结类	(140)
一、总结的概述	(140)
二、总结的写作	(142)
第三节 撰拟常用规章类	(146)
一、规定	(146)
二、公约	(148)
三、规程	(151)
四、规则	(153)
五、制度	(154)
六、章程	(156)
第四节 撰拟常用会务类	(159)
一、会议纪要的概述	(159)
二、会议纪要的写作	(160)
第五节 撰拟常用传播类	(163)
一、新闻稿和策划文案	(163)
二、简报	(168)
三、海报	(173)
第五章 秘书提高自身能力的途径	(175)
第一节 办事效率提高技巧	(175)
一、注意细节	(175)
二、点滴记事	(177)
三、述事有方	(178)
四、稳妥办事	(180)
五、处事技巧	(180)
六、认错艺术	(182)



第二节 人际关系礼仪标准	(183)
一、秘书办公室人际关系概述	(183)
二、秘书办公室人际信心和语言	(185)
三、秘书办公室人际关系技巧	(188)
第三节 得体有效的公关技能	(192)
一、秘书必备的公关技能	(192)
二、建立良好的人际网络	(192)
三、成功地融入人群	(195)
四、不做待命的秘书	(196)
参考文献	(201)

第一章 办公室秘书工作概述

第一节 秘书的概述及作用

一、秘书概述

(一) 秘书

长期以来,秘书作为一种职业在人们心中的形象,犹如雨雾缭绕的庐山,“横看成岭侧成峰,远近高低各不同”。那么,秘书到底是什么?秘书是为上司而存在的,没有上司就不会有秘书这种职业,为了让领导做出科学而又及时的决策,就必须为他们创造一个良好的决策环境。所以,我们说,秘书应该是为领导人创造最佳决策环境的人。

(二) 秘书与领导的关系

秘书与领导的本质关系是组织关系和工作关系,秘书是领导者的直接助手和参谋。

1. 秘书与领导的特别关系

(1) 就政治本色而言,秘书与领导是同志关系。

(2) 就精神道德方面而言,秘书与领导是诤友关系。

2. 秘书是领导的时间安排者

秘书要为领导安排一天、一周乃至一个阶段参加重大活动的时间表。秘书为领导者事先安排好时间,可保证领导活动有节奏、高效率,也使领导者有适当的休息。

3. 秘书对领导起辅助作用

(1) 精力辅助。如提供经过处理的信息、撰写文稿、确定领导是否会客等。

(2)智力辅助。如在制定决策过程中参与论证,在执行决策过程中跟踪调查和及时反馈,平时为领导提供咨询,等等。

(3)心理辅助。如当领导失去心理平衡时,帮助谋求领导恢复心理平衡等。

(三)秘书的类别、层次

秘书的出现是人类社会发展到一定历史阶段的产物。原始社会后期,随着社会生产力的发展、文字的出现和国家的产生,产生了最早的公务文书——那些刻在龟甲和兽骨上记录王室活动的“甲骨文书”。而专门负责记录王室活动的人就是“史官”。“甲骨文书”和“史官”的出现标志着秘书活动在国家和社会管理中的基本职能已经确立。随着国家事务的日趋频繁,秘书活动不再局限于文字的记载和处理,重心逐渐转移到辅佐君王、出谋划策、参政议政,秘书的地位越来越重要,进入到现代社会,更是出现了多种类别和层次的划分。

1. 秘书的类别

整合以往人们对“秘书”和“文书”两个概念的理解,我们认为,秘书实际就是指主要通过文字、综合、协调等方式和手段,为政府、团体或个人提供辅助管理、参谋咨询、近身服务的工作人员。秘书是一个复杂广泛的群体。从国内到国外,从军队到地方,从党政机关到工矿企业,从国营单位到个体户,到处都需要秘书。秘书是个统称,从不同的角度,可分为不同的类别。

(1)按服务对象和经济来源划分

1)公职秘书

公职秘书泛指为各级机关、企事业单位、社会团体服务,由组织和人事部门选调,从国家或集体领取薪酬,编制上属机关、单位的国家工作人员。少数为一定级别领导干部、专家服务的秘书,虽然其服务对象是个人,但仍从国家或集体领取薪酬,是国家编制的正式工作人员,故仍属公职秘书。

2)私人秘书

私人秘书指为民办集体企业、农民专业户、个体户以及外资企业等服务,由它们聘请并支付薪酬,不属国家编制的个人。私人秘书在经济上是社会主义初级阶段公有制为主体、多种经济成分并存和发展的经济体制的产物,在政治上深化改革、扩大开放的产物。目前,私人秘书的数量越来越多,发展趋势很可观。在国外,私人秘书则更是十分普遍。

(2) 按所属部门划分

按所属部门分,可分为党务、行政、军事、司法、经济和文化等方面的秘书,其中又可细分为若干小类。如在经济部门,可分为工业、农业、商业等部门的秘书;在文化部门,可分为教育、卫生、体育、宣传、文艺、科研等部门的秘书。

(3) 按具体工作划分

1) 文字秘书

文字秘书是指以文字工作为主的秘书。在党政机关和企事业单位中,文字秘书负责起草公文、综合情况、参与政策研究、协助领导进行公文把关等重要工作。

2) 机要秘书

主要职责是管理领导人的文电材料和密码,负责领导人办公处的保密工作,承办领导交办的机密事项,为领导提供必要的帮助和服务。

3) 通信秘书

主要任务是管理通信事务以及各种通信设备,如电话总机、电传、传真、电子邮件等。

4) 信访秘书

职责是通过办信、接访,沟通领导机关与人民群众的联系,加速政策的贯彻落实。

5) 事务秘书

指负责总务、后勤等工作的秘书。

6) 翻译秘书

主要任务是从事口头或书面的翻译工作。

2. 秘书的层次

秘书从横向上可分为不同的类别,从纵向上可划分为不同的层次。系统论认为,一切有机体都是按照严格的等级和层次组织起来的,秘书作为一种职业种类也不例外。秘书的层次,有两方面内容:

一方面,秘书所在的机关、单位,其级别有高有低,可分为中央、省市和基层三个层次(也有人分为中央、省市、县、基层四个层次),因而相应地有三个层次的秘书。若把中央机关级别较高的秘书视为高级秘书,省市机关和基层机关的秘书则可视为中级和初级秘书。但须明确,高级、中级、初级之分只是相对的,在中央机关里也有从事一般事务工作的初级秘书。相反,基



层机关有的秘书,虽从全国范围看,算不上高级或中级秘书,但他们的工作对基层领导起举足轻重的作用,地位相当重要,也可视为小机关或小单位内的高级或中级秘书。

另一方面,即使在同一机关、单位,秘书的职位也有高低之分,显现出不同的层次。以一个省市级政府机关为例,高级秘书指秘书长、办公厅(室)主任。他们参政议政,深入到决策全过程,是领导的重要助手,有的人本身就是领导成员。如省、自治区、直辖市人民政府的秘书长,他们是高级秘书,同时也是省、自治区、直辖市人民政府的领导成员之一。中级秘书主要从事文字工作。他们负责起草文稿、办理公文、调查研究、整理信息等工作,其工作成效对领导决策起重要作用。初级秘书指从事接待、联络、会务、印校、收发及财务等一般日常工作的秘书。他们与人民群众的联系最密切,其工作态度和作风往往影响整个机关的形象。

对秘书层次的划分,还有其他观点,如:其划分主要应以秘书所承担的工作对领导工作影响的深浅、作用的大小为依据,并结合机关的地位、秘书个人的条件来确定;按秘书担任的职务来划分,可分为秘书长、办公厅(室)主任、秘书处长、科长、股长、科员、办事员七个层次。

(四)秘书的智能结构

1. 知识结构

基础知识大体上是指一个合格的高中毕业生所具有的文化知识,包括语文、数学、历史、地理、物理、化学、生物、政治、外语、计算机等方面的知识。过去有学者把外语和计算机的知识划入辅助知识的范围,现在看来是不妥了,因为如今不懂外语和计算机知识很难成为一个合格的秘书。随着社会向前发展,各学科知识显得越来越重要。基础知识是人们认识自然和认识社会最基本的知识,也是学习专业知识的基础。基础知识越扎实,对今后的事业和发展就越有利。

秘书的专业知识包括两个方面:一是秘书工作的知识,既指秘书工作的理论知识,也指秘书工作操作技能的知识,这两种知识不可偏废。二是秘书所在机关单位所特有的专业知识。如在行政机关从事秘书工作,就应该掌握行政管理方面的知识;如在企业从事秘书工作,不仅要掌握企业管理方面的知识,还要适当地掌握该企业新产品及生产经营等方面的知识,否则就无法发挥参谋和助手的作用。有关秘书工作的知识在学校中可以学到,而后一种专业知识主要在工作实践中学习和领会。

秘书工作相关知识涉及的面很广,主要由这样几部分构成:一是政治理论知识,包括要学习党的路线、方针、政策和国家的有关法律、法规;二是管理学的知识,秘书工作主要协助领导实施管理,所以掌握先进的管理理论对提高秘书工作的效率大有裨益;三是时政知识,即要及时了解国内外的时政变化,因为这对于秘书开阔视野、把握环境有着十分重要的作用,一个不关心时政的秘书肯定干不好工作。此外,一切对秘书工作能够产生影响的知识都可以列为相关知识。

2. 能力结构

能力是指能胜任某项任务的主观条件,它直接影响到工作的质量和效率。从事各种活动都需要相应的能力。秘书在加强个人修养的同时,也必须注意培养和提高自己的能力。缺乏能力是不可能成为一个合格的秘书的,一个优秀的秘书必然是知识与才能兼备者。对秘书能力的要求,依秘书的类别、层次的不同而有所不同,但一般应具备以下能力:

(1) 办事能力

秘书工作部门既是参谋部门,也是办事部门。秘书活动具有强烈的事务性特征,办事是秘书一项基础性和经常性的工作。特别是在改革开放时期,管理实践出现了一种新趋向,即在领导决策系统中,主要决策者越来越向“务虚”方向发展,集中精力研究带关键性、全局性的战略问题,而把务实性工作交给秘书,这些也要求秘书具有较强的办事能力。因此,秘书的办事能力是一种最基本又是最重要的能力。办事能力是由多种能力综合而成的,它包括:

1) 理解和领会能力

办事大多在人与人的交往中进行,要办好事,须准确而迅速地摸清交办者的想法,如果是上级交办的事,则要正确、全面领会他们的意图。如果理解和领会得慢,会延误工作;如果理解和领会错了,则达不到预期目的,甚至把事情办坏。

2) 分析能力

秘书每天要办的事常常不是一两件,而是纷至沓来,千头万绪,这就需要有一定的分析能力,把各种事情合理归类,加以梳理,分清主次缓急、难易远近,并驾轻就熟地分别办好。

3) 应变能力

所谓应变能力,是指在情况出现意外变化时能够及时调整行动的能力。



比如,办事的方案、计划往往与现实不符,需要部分修正或推倒重来;在实际工作中,许多事情若死守条条框框,往往行不通,须把原则性和灵活性相结合,在不违反原则的前提下变通处理;有时会出现一些突发性和意外事件,须在较短时间内拿出对策,一个方案不行另换一个方案等,这都需要应变能力。

(2) 交际能力

所谓交际能力,是指关于同各方面的人士打交道的能力。秘书工作部门是沟通上下左右的枢纽部门,秘书每天都要接触各种人,与他们相处。秘书只有善于交际,才使人容易接近,也容易被人信赖,办事的成功率才会高。

(3) 表达能力

秘书要传达领导的指示精神,要答复咨询,要接待来访,要调查研究,要起草文件,要编写简报,诸如此类的工作都离不开表达能力。表达能力包括口头表达能力和书面表达能力,能说会写是秘书的“看家本领”。秘书虽然很少去演说,但却要经常说话。上传下达要说话,汇报情况要说话,接待来访要说话,打电话要说话。说话机会如此之多,这就须讲究说话艺术,一要清楚明白,二要注意分寸,三要生动活泼。写作能力主要指写各种应用文的能力。除了写得好,还要写得快。这就要求秘书平时勤学苦练,练就“出手成章”的硬功夫。

(4) 操作能力

秘书工作是一种需要多种技能的综合性的职业种类。由于科学技术的飞速发展,尤其是办公自动化设备的应用,使秘书的工作方式发生了巨大变化,这就要求秘书掌握多种专业化的事务工作技能,提高对办公设备的操作能力。

操作能力主要包括:对文字处理机、复印机、誉印机等文字处理机具的运用,对照相机、收录机、缩微机、电视会议系统等声像信息机具的运用,对电传机、电报传真机、多功能电话等通信机具的运用,对办公室计算机、个人用计算机等计算机具的运用。

3. 心理结构

(1) 兴趣

心理学上的兴趣指人们对一定的对象所持的积极探索的心理倾向。职业兴趣则是指对本职工作的兴趣,它与工作效果有直接联系。秘书的职业兴趣通常表现为对秘书专业知识的兴趣,对秘书工作经验的兴趣,对秘书工

作新技术、新设备的兴趣以及对秘书工作效果的兴趣。职业兴趣是干好本职工作的必要条件,秘书有必要树立切合实际的职业观,“爱一行,干一行”,善于从工作中寻找乐趣,逐步培养自己对秘书工作的兴趣。

除了职业兴趣外,有的业余爱好对秘书工作也可能有直接的正面影响,例如,书法艺术、摄影艺术、文学创作、演讲与辩论等,秘书可以选择其中一两项作为自己业余爱好的中心项目;有的业余爱好虽然对秘书工作本身没有明显的直接作用,但是有益于身心健康,例如音乐、美术、舞蹈、旅游、体育运动、时装设计和表演、围棋、桥牌、集邮等,秘书可以选择其中若干种作为自己业余生活的主要内容。当然,选择的业余爱好要广泛而有节制,对于耗时过多的业余爱好不能选择过多,以保证自己有充分的休息时间。

(2) 情感

情感是由对象是否符合自身的需要而产生的内心体验。人们的需要有层次上的差别,因而情感也分为初级情感和高级情感。人们的高级情感在全部情感中所占的比重,决定一个人情感的品质,即通常所说的“情操”。情操的高下是人们情感个性特征的主要差别。

秘书作为一个脑力劳动者,应该具有丰富的高尚的情感品质。秘书情感的主要内容包括理智感、道德感、审美感,具体表现为探求真知、坚持真理、抵制谬误的正义感;强烈的使命感、责任感,如付出艰辛努力完成任务后的愉悦、自豪感,因工作失误导致任务未能完成而引起的内疚、羞耻感;看到丑陋现象产生的憎恶感和遇到美好的事物产生的愉悦感等。它直接影响秘书的追求目标 and 个人的行为举止。

情感的不同表现形式也与秘书的工作质量和效果密切相关。秘书应该时刻注意控制自己的情绪,培养健康、积极的心境,克制自己的激情爆发,尤其是遇到负面刺激时更需要保持冷静,不能感情用事,激化矛盾,影响工作。

(3) 意志

意志是自觉地确定目的,并根据既定目的来支配自己的行动,克服困难,排除干扰,从而实现既定目的的心理过程。秘书应该具备的意志品质包括:

第一,自觉性,即对自己的行动目的有着明确的认识,并为之进行不懈努力的精神状态。它意味着具有成熟的稳定的是非标准和价值观念,能够独立支配自己的言行;在行动中能排除各种干扰和诱惑圆满完成任务;对领导既不盲从,也不越权,充分发挥自己的主观能动性。



第二,坚韧性,即在行动中坚持既定的目标,不达目的誓不罢休的精神。在工作中,它表现为面对阻力决不退缩,遇到困难绝不屈服,受到挫折决不回头的奋斗精神,锲而不舍并能长时间保持充分的精力的能力。

第三,自制性,即在行动中善于控制自己的情绪,约束自己不利于实现目标的言行。它表现为控制自己的情绪冲动,克制自己的言论,避免不理智行为;受到批评或误解感到委屈时,态度虚心,不表现出明显的抵触情绪,更不顶撞领导或与人争吵;严于律己,不说对工作不利的话,不说不利于团结的话,对知道的秘密守口如瓶。

(4) 气质

气质作为一个心理学概念,是指人的心理活动在反应强度、反应速度、稳定性、指向性等方面表现出来的特征。气质直接影响一个人的性格、兴趣、能力和工作效果。气质的基本类型包括胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质。不同气质的人对待同一件事的处理方法可能迥然不同。

秘书工作中会遇到各种各样的事,很难说哪一种气质类型更适合从事秘书工作。有些类型在干一项工作时是有利因素,做另一项工作时又是不利因素。胆汁质的人有热情,意志坚定,但脾气暴躁,有时会把事情弄僵;多血质的人反应快,办事效率高,但情绪不稳定,干细致的工作(如文档管理)容易出漏洞;黏液质的人情绪稳定,有实干精神,但不够灵活,应变能力差,陪同领导出差或处理突发事件会力不从心;抑郁质的人细心,有耐心,但缺乏热情,做接待、公关工作难以有好的效果。

各种气质类型中都有一些对秘书工作不利的因素,如胆汁质的脾气暴躁,多血质的意志薄弱,黏液质的缺乏热情,抑郁质的精神过敏等。秘书应该克服气质中的不利因素,培养良好的气质,向热情、灵活、迅速、稳定、细致等方面发展。

(5) 性格

性格是一个人较为稳定的对待现实的态度和与之相适应的习惯化的行为方式。热情和冷漠、诚实和虚伪、大方和吝啬、信任和多疑、粗暴和温和、挑剔和随和、自信和自卑等,都属于性格的态度特征;认真和马虎、细致和粗疏、果断和忧郁、勇敢和怯懦、严谨和草率、灵活和呆板等,都属于性格的行为方式特征。

秘书的性格特征对工作效果会产生很重要的影响。例如,秘书起草、制作重要文件,如果发生一个差错,就可能会给组织造成巨大的损失,因此“马

大哈”式的性格与秘书工作的要求是相冲突的。尽管性格有明显的先天性因素,但是一些与秘书工作的内容不相适应的性格还是应当改掉。

为了做好秘书工作,秘书应该逐步养成认真、热情、随和、幽默、灵活的良好性格。秘书特别要加以避免和纠正的不良性格有冷漠、浮躁、自卑、孤傲、马虎等。

秘书需要进行性格陶冶,并不意味着秘书的性格要按照一个固定的模式进行机械化的加工,事实上由于办公室各种秘书工作内容差别很大,各种不同性格的秘书都能派上用场,因此秘书完全可以保留自己的个性。

(五)秘书的教育培养

1. 培养目标

秘书的教育培养以培养目标为前提。应该把秘书培养成什么样的人,至今看法不一,但大致有以下几种:

(1)秀才型人才

秘书经常动笔,与过去不离笔的秀才相似,又因为不少秘书特别是中、上层秘书,文科毕业生居多,他们文质彬彬,写得一手好文章,常被称为“秀才”,故在人们的观念中,极易把秀才和秘书联系起来。

(2)通才型人才

现代社会对秘书提出了比过去更高的要求,要适应这种要求,秘书应具有比较全面的知识,成为通才。

(3)通才—专才型人才

有人从秘书学科性质出发探讨培养目标:从交叉性来说,秘书学科又是一门文理渗透的综合学科,它所培养的学生应是知识面较宽的“通才”,那种把秘书学科视为单纯的应用文科的观念已经过时。从专业性来说,秘书学科应当是一门专业性较强的学科,它所培养的学生不仅是“通才”,还应是“专才”。

(4)专才型人才

有人从秘书的职位分类中得到启发,反对秘书应是“通才”的口号,强调秘书工作应实行专业分工,秘书应有针对性地学通、学精某一方面的知识和技能,即成为专才。

(5)管理型人才

这是一些人从秘书学科是管理学科的分支这一角度提出的。既然秘书学从属于管理学,那么,秘书人才是管理型人才,则不言而喻。



在教育上应该注重培养专才还是通才,这是一个早已引起广泛争论的课题。主张通才教育是从当代科学综合化的发展趋势引发出来的。现代科学技术的高度发展,使科学出现高度分化与高度综合的辩证统一现象。从发展趋势看,高度综合是矛盾的主要方面。许多学科交叉渗透,犬牙交错,如果把自己的知识局限在一个狭小的天地里,株守一隅,就很难适应这种状况。对于现代科研工作者来说,只有建立个人广博的知识结构,才有可能取得更大的成就。秘书虽不是科研工作者,但要在复杂的环境中工作,要处理大量复杂的事务,如果没有比较广博的知识基础是很难适应的。但这并不意味着秘书不必学习各行业的专业知识。我国的秘书,除了在党政机关服务的以外,大多数分布在各行各业,而每个行业都有一定的专业知识。秘书不是专业人员,不能要求他们成为某专业领域的专才,但也要熟悉所在行业的专业知识。如果秘书对所在行业的专业知识一无所知,完全是门外汉,或者知之甚少,就无法在该行业立足,更谈不上起草专业性文件、处理专业性事务了。因此,总的来说,秘书应成为通才—专才型人才。

2. 培养途径

秘书的培养有自我培养和外界培养两种途径。自我培养是秘书成才的内在因素,外界培养则是秘书能力发展的外部条件,它们互相依存,彼此影响,缺一不可。

(1) 自我培养

秘书的自我培养最关键的是职业能力培养。素质(有机体生来具有的某些解剖生理特点,特别是神经系统、脑、感觉器官和运动器官的解剖生理特点)是能力形成和发展的自然前提,但素质本身不是能力,它仅提供能力发展的某种可能性,只有经过后天努力,才能使这种发展的可能性变为现实性。这种后天努力首先是自身的努力。人的能力必须通过主体的积极活动才能得到发展,一个人的能力水平与他从事活动的积极性成正比。因此,秘书应充分发挥个人的主观能动性,坚持不懈,刻苦学习,熟悉和把握秘书工作规律,努力掌握各种技能,为出色完成任务创造充分的个人条件。

能力的发展与兴趣和爱好有着密切的联系。一般来说对某种活动具有强烈而稳定的兴趣和爱好,常常标志着与该种活动有关的能力的发展水平。由于秘书活动是一种平凡、琐碎、不被一些人所理解而又付出甚多的活动,要对它产生浓厚的兴趣是不容易的,因此,将要从事或已从事秘书工作的人,必须树立强烈的职业意识,要对秘书工作产生责任感和光荣感。